

SISTEMA DI CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE: OBIETTIVI GESTIONALI

OBIETTIVO	TRAGUARDO	INTERVENTI PREVISTI
4.2 APPROVVIGIONAMENTI: Miglioramento nella gestione degli approvvigionamenti	4.2.1. implementare la programmazione degli approvvigionamenti, almeno su base biennale	Aggiornamento del Programma pluriennale dei contratti di approvvigionamento.
5.3 ERP / CRM: Aggiornamento e miglioramento del software gestionale	5.3.1 implementazione CRM a completamento del progetto ERP/CRM	Implementazione del nuovo Aggiornamento di tutti i moduli del Sw: A- analisi stato di fatto e necessità CRM; B- definizione del piano di attività/progetto; C- attuazione; D- inizio formazione del personale
	5.3.2 UNBUNDLING: Implementare la gestione contabile secondo le prescrizioni dettate all'Autorità	Adeguamento e mantenimento SW con le attività legate alle richieste dell'Autorità (Unbundling) con lo sviluppo di tutte le funzionalità necessarie
5.4 GESTIONE DOCUMENTALE: miglioramento e semplificazione nei flussi documentali interni ed esterni, ammodernamenti tecnologici	5.4.1. SW per la gestione documentale conforme alle direttive AGID (protocollo, determine, Spid, firma digitale, archiviazione e conservazione, ecc)	Sviluppo delle apposite funzionalità a seguito avvio del progetto previsto entro giugno 2019
5.6 SERVIZI AL CLIENTE: Miglioramento/sviluppo servizi On Line	5.6.1.Implementazione / miglioramento Kontakt Center	Implementazione / miglioramento del Kontakt Center al fine di gestire gli standard qualitativi previsti dalla Carta del Servizio Idrico previsto dalla delibera 655/2015 dell'ARERA A) attività di sviluppo a supporto progetto CRM
5.7 PIANO DIGITALIZZAZIONE PA e AgID: Adeguamenti a quanto previsto	5.7.1. Adempimenti legati all'agenda digitale PA AdID	- Analisi di quanto previsto dal piano digitalizzazione PA e AgID - individuazione degli interventi abilitatori da parte di AdC - Pianificazione delle attività necessarie
6.3 TEMPI DI RISPOSTA: Mantenimento della soddisfazione e del servizio al Cliente	6.3.1. SERVIZIO IDRICO: Mantenimento dei tempi di risposta al Cliente per i vari aspetti: (vedi indicatori ARERA)	Periodico e costante monitoraggio dei tempi di risposta, attraverso l'analisi degli indicatori.
7.1 SCARICHI IDRICI: Migliorare il controllo quanti-qualitativo degli scarichi conciarati	7.1.1. SCARICHI CONCIARATI: Migliorare la conoscenza dei cicli produttivi e verifica a piè di fabbrica di quanto previsto dal nuovo regolamento e quanto dichiarato in sede di richiesta autorizzazione allo scarico	A) predisposizione programma verifiche anno 2019 con almeno 14 visite nell'anno B) attuare il programma

15/04/2019